



Bogotá D.C. 9 de mayo de 2024

Señor (a)

ANONIMO

BOGOTÁ. D.C./ BOGOTÁ. D.C.

01-2303-202405060274733

Asunto: **Respuesta Radicado No: 02-2303-202405013538139**

Reciba un cordial saludo por parte del **Fondo Nacional del Ahorro - FNA**. En atención a su solicitud, le informamos que, para proceder con su solicitud se hace necesario que nos indique su número de documento.

Ahora bien, nos permitimos comunicarle que la Junta Directiva del FNA, en procura de conservar los clientes y mantener la competitividad en el sector financiero generó un mecanismo de rebaja de tasa de interés bajo el Acuerdo 2548 de 2023; no obstante, se debe cumplir con las condiciones establecidas en el mismo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Exclusiones: No podrán acceder al beneficio de la política de retención prevista en el presente acuerdo, los créditos que se encuentren en las siguientes condiciones:

1. Obligaciones liquidadas en un sistema de amortización que no esté autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. Obligaciones cuya hipoteca no se encuentre debidamente registrada o con persecución judicial de la garantía; es decir, cuando el inmueble hipotecado a favor del FNA sea perseguido judicialmente por terceros o cuando la hipoteca otorgada en garantía se encuentre afectada por hechos sobrevinientes a su constitución, mientras estas condiciones subsistan.
3. Créditos hipotecarios que al momento de la solicitud se encuentren marcados con cambio de condiciones o como reestructurados o con cartera castigada.
4. Créditos Hipotecarios con alternativas de recuperación de cartera en trámite.
5. Créditos con moras superiores a sesenta (60) días durante el último año, a partir de la fecha de solicitud por parte del afiliado o de posible compra de cartera por parte de una Entidad.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



ARTÍCULO TERCERO: Condiciones: Las condiciones para activar el flujo de la política de retención son:

1. Que el consumidor financiero haya radicado solicitud de rebaja de tasa o que el Fondo Nacional del Ahorro haya sido informado, por los canales autorizados sobre el trámite de compra de cartera que está realizando el afiliado en otra Entidad.
2. No encontrarse dentro de alguna de las causales de exclusión que trata el presente acuerdo.
3. Encontrarse al día en los pagos de la obligación hipotecaria en el momento de la solicitud hasta la aceptación y/o aplicación de la rebajada de tasa.

De acuerdo con lo anterior, se debe tener en cuenta que, para el otorgamiento de dicha rebaja, el deudor(es) deberá presentar al Fondo Nacional del Ahorro:

- Oferta comercial de entidad financiera, en la cual se ofrezca una tasa inferior, “no mayor a 30 días”, donde especifique su nombre o número de cedula.
- El certificado de tradición y libertad del inmueble “no mayor a 30 días”.

Los anteriores documentos deben ser enviados en PDF al correo electrónico contactenos@fna.gov.co indicando el asunto “Solicitud de rebaja de tasa y el número de cédula”.

Esperamos haber atendido de manera adecuada su solicitud, para el FNA es importante conocer su opinión, le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta https://transfer.fna.gov.co/form/Encuesta_satisfaccion_PQR.

Finalmente, le comunicamos que pueden realizar consultas y trámites en: Aplicación móvil FNA Móvil Ágil (App Store-Google Play), Asesor en Línea con chat o WhatsApp 3213213441, Fondo en Línea en www.fna.gov.co, Call Center 018000527070 y Bogotá 6013077070 o marcando gratis # 289 (Claro, movistar y tigo), todos los días de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Atentamente,

Gestor de Calidad - Gerencia PQRS
Proyectó: Oscar Ramiro Reyes Prada - GERENCIA PQR

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co